

# **CUSTOMER SERVICE SEBAGAI FRONT LINIER DALAM PELAYANAN**

**(STUDI DESKRIPTIF TENTANG UPAYA CUSTOMER SERVICE DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP CUSTOMER  
DI PT. STAR AIR DISTRIK SURABAYA)**

## **TUGAS AKHIR**



**OLEH :**

**RIFKI ARDIONO PURWOKO**

**NIM : 070010631-S**

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2004**

# **CUSTOMER SERVICE SEBAGAI FRONT LINIER DALAM PELAYANAN**

**(STUDI DESKRIPTIF TENTANG UPAYA CUSTOMER SERVICE DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP CUSTOMER  
DI PT. STAR AIR DISTRIK SURABAYA)**

## **TUGAS AKHIR**

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya  
Pada Program Studi D-III Pariwisata  
Universitas Airlangga**



**OLEH :**

**RIFKI ARDIONO PURWOKO**

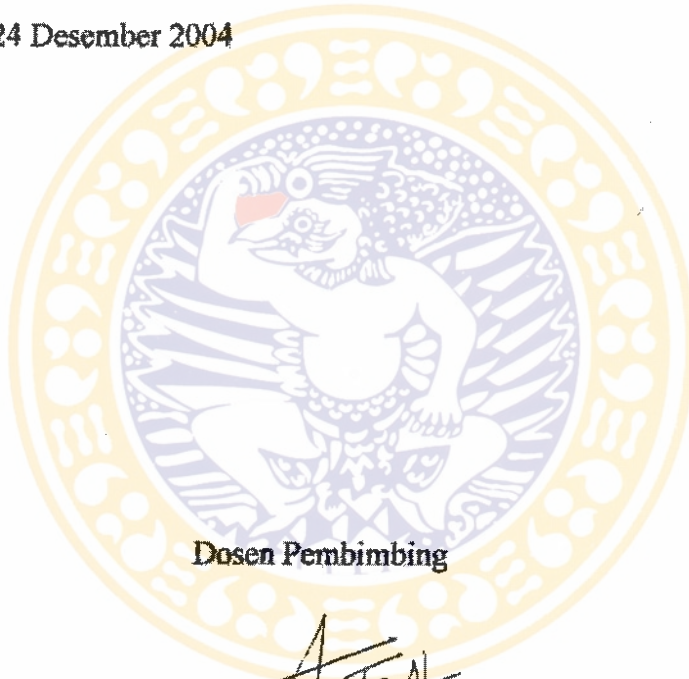
**NIM : 070010631-S**

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
S U R A B A Y A**

**2004**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir ini telah disetujui untuk diajukan pada hari Jum'at  
tanggal 24 Desember 2004



Dosen Pembimbing

**Edwin Fiatiano, S. Sos**  
**NIP. 132 208 716**

## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji pada hari  
Rabu tanggal 05 Januari 2005

Panitia penguji terdiri dari



*Andy Umardiono S.Sos*

**Andy Umardiono.S.Sos**  
**NIP.132 230 985**

## ABSTRAKSI

Penelitian ini berawal dari keingintahuan peneliti akan maraknya kemunculan airline. Dari hal ini persaingan menjadi semakin ketat dalam mencari customer. Seperti yang kita ketahui dalam mencari customer yang loyal, dibutuhkan kerja keras. Dalam hal ini maskapai penerbangan menggunakan Customer Service sebagai ujung tombak dalam berhadapan dengan customer. Maka dari penulis mencoba mengungkap fenomena Customer Service sebagai Front Liner. Dalam hal ini penulis menjumpai tentang bagaimana Customer Service sebagai Front Liner dalam melayani customer di PT. Star Air kantor cabang Surabaya.

Penelitian ini dilaksanakan dengan metode kualitatif dan bertipe penelitian secara deskriptif, sedangkan lokasi penelitian yang dijadikan acuan oleh peneliti adalah PT. Star Air distrik Surabaya karena sebagai salah satu maskapai penerbangan yang ada di Surabaya dan merupakan tempat penulis dalam menemukan fenomena serta mencoba untuk mencari solusi dari permasalahan yang ada. Pengumpulan data yang menyangkut permasalahan dalam penelitian ini dilaksanakan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari data yang sudah terkumpul selanjutnya peneliti dan menganalisa.

Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa Customer Service sebagai Front Liner memang sangat besar sekali peranannya. Disamping sebagai ujung tombak dalam menangani customer, faktor pelayanan yang diberikan kepada Customer juga merupakan unsur yang sangat penting karena biasanya Customer menilai dari kesan pertama yang ditangkap ketika Customer akan melakukan transaksi. Baik dan buruknya image perusahaan sangat tergantung dari pelayanan yang diberikan kepada Customer.